

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ГБУЗ РК «КЕРЧЕНСКАЯ ГДБ»

I. Общие положения.

I.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «Керченская ГДБ» (далее – Положение) определяет правила рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях ГБУЗ РК «Керченская ГДБ» (далее – Учреждение).

I.2. Положение распространяется на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, электронной почте (далее – обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законами.

I.3. Настоящее Положение **не распространяется** на:

I.3.1. запросы о предоставлении информации о деятельности Учреждения, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

I.3.2. заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

I.3.3. обращения работников о фактах обращения в целях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

I.3.4. ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

I.3.5. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

I.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

обращение – направленное в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение или должностному лицу;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

устные обращения – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по телефону Учреждения;

письменные обращения – обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

коллективные обращения граждан – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

ответственный исполнитель – руководитель структурного подразделения или специально уполномоченное лицо Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения;

ответственное лицо – должностное лицо, которому поручено непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

I.5. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

I.6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений в Учреждении несет главный врач.

I.7. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

I.8. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

I.9. Положение обязательно для всех должностных лиц Учреждения, в части их компетенции, при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

II. Порядок подачи гражданами обращений.

II.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 298327, г. Керчь, ул. Чкалова, д. 25.

II.2. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Керчь, ул. Чкалова, д. 25, здание поликлиники, приемная главного врача (кабинет № 56).

II.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем подачи на электронный адрес Учреждения: **db23190@mail.ru**

II.4. Обращения могут поступать по телефону Учреждения (3651) 2-03-45, направляться факсом по номеру: (3651) 2-15-96.

II.5. График личного приема граждан администрацией и руководителями структурных подразделений размещается на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

III. Прием и регистрация обращений граждан.

III.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан, направленные из иных организаций по компетенции, почтовые письменные обращения граждан, обращения в форме электронного документа, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются секретарю в приемную главного врача на регистрацию и первичное рассмотрение главным врачом.

III.2. Письменное обращение должно содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату заявителя.

III.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

III.4. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

III.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением секретарем:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и приложений (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма секретарем, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

III.6. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостаца документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя ответственными за организацию работы по обращениям граждан работниками.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй – приобщается к полученным документам.

Ш.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма секретарем возвращаются на почту невскрытыми.

Ш.8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней** с момента поступления в Учреждение.

Ш.9. На каждое поступившее в Учреждение обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК). Присвоенный по журналу учета регистрационный номер проставляется на заявлении и РКК.

Ш.10. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

Ш.11. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня – регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

Ш.12. Обращения граждан, принятые секретарем по телефону, регистрируются с оформлением РКК, второй экземпляр которой после доклада главному врачу передается должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения.

Ш.13. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

Ш.14. Главный врач, после ознакомления и проведения анализа обращения подписывает резолюцию по назначению ответственных исполнителей в зависимости от содержания письменного обращения, направляет обращение с резолюцией одному из его заместителей, в соответствии с их полномочиями согласно должностных обязанностей, либо уполномоченному на то лицу, в соответствии с приказом о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан.

Ш.15. Обращения граждан, по резолюции главного врача, направляются тем ответственным исполнителям, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

Ш.16. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям секретарь направляет копии обращения.

III.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в своей части несут все указанные в резолюции исполнители, соисполнители.

IV. Организация рассмотрений обращений.

IV.1. Главный врач знакомится с содержанием зарегистрированного обращения в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

IV.2. Если вопросы, затронутые в обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц, соисполнители обязаны в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представить ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщить об их отсутствии.

IV.3. При нарушении соисполнителями сроков исполнения, ответственный исполнитель уведомляет главного врача о нарушении исполнительской дисциплины, с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях граждан.

IV.4. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа визируется всеми ответственными лицами, указанными в резолюции.

IV.5. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

IV.6. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

IV.7. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед главным врачом о проведении комиссионной проверки.

При положительном решении приказом по Учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

IV.8. В случае необходимости, рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в соответствии с частью 2 статьи 9 Закона. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается главным врачом. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются актом. Акт составляется в двух экземплярах, один экземпляр остается у ответственного исполнителя, второй – передается вместе со всеми материалами по рассмотрению обращения в дело секретарю.

IV.9. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, не содержится адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (часть 1 статьи 11 Закона).

IV.10. В случае необходимости предоставления ответа заявителю в форме электронного документа на адрес электронной почты заявителя, ответ направляется в форме скан - копии документа с адреса официальной электронной почты Учреждения.

IV.11. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении обращение

возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом секретарем снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве (часть 2 статьи 11 Закона).

IV.12. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона).

IV.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона).

IV.14. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки), утвержденного главным врачом, и уведомляет гражданина, направившего обращение, с обоснованием причин прекращения переписки с ним, а также информированием о его праве на обжалование данного решения в установленном законом порядке (часть 5 статьи 11 Закона).

IV.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную, государственную, персональных данных или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Закона).

IV.16. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу (часть 7 статьи 11 Закона).

IV.17. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

IV.18. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

IV.19. Если в обращении содержится вопрос, информация по которому размещена на официальном сайте Учреждения, в ответе заявителю дается информация об этом и указывается ссылка на сайт.

IV.20. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением

случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона (если текст письменного обращения не поддается прочтению).

IV.21. При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения вышестоящему должностному лицу и (или) в суд.

IV.22. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право ответственному исполнителю прекратить дальнейшее рассмотрение, если в полученных материалах нет сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем. Решение о прекращении рассмотрения принимает главный врач.

IV.23. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом и составляет **30 календарных дней со дня регистрации**. В исключительных случаях, при необходимости проведения специальной проверки, в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, либо принятия других мер, главный врач, на основании служебной записки ответственного исполнителя вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, при этом ответственный исполнитель обязан уведомить о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

IV.24. Обращения граждан на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым рассматриваются в течение 15 дней, если иной срок не установлен Аппаратом Совета министров Республики Крым.

IV.25. Электронные сообщения, поступившие на официальный сайт Правительства Республики Крым в рубрику «Контроль качества выполняемых поручений. ГРАЖДАНЕ, СИГНАЛИЗИРУЙТЕ!» рассматриваются в течение 15 дней от даты направления сообщения из Аппарата Совета министров Республики Крым.

IV.26. При получении Учреждением обращения, направленного Министерством здравоохранения РК для рассмотрения по компетенции. Главный врач, ответственный исполнитель обязаны провести всестороннюю и объективную проверку фактов, изложенных в обращениях, о результатах рассмотрения обращения известить заявителя и Министерство с предоставлением копии ответа заявителю. Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут руководители подведомственных Министерству учреждений.

IV.27. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно предшествующий ему последний рабочий день.

IV.28. На устные обращения граждан, дается ответ в устной форме в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены, и заявитель не настаивает на письменном ответе.

IV.29. При завершении рассмотрения обращений граждан ответственным лицом сверяется соответствие подготовленных ответов перечню адресатов, которым направляется информация о рассмотрении обращения, правильность указания адресов для отправки ответов.

IV.30. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

IV.31. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение с приложением копии ответа.

IV.32. Подготовленные проекты ответов распечатываются в необходимом количестве ответственным исполнителем на официальном бланке Учреждения и не позднее, чем за 3 рабочих дня до наступления срока рассмотрения обращения, направляются на подписание главному врачу с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

IV.33. Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения.

IV.34. В соответствии с частью 3 статьи 10 Закона ответ на обращение подписывается главным врачом или уполномоченным должностным лицом.

IV.35. Ответы по результатам рассмотрения обращений, направляемые в Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, руководителям федеральных органов исполнительной власти, Главе Республики Крым, а в случае, если Глава Республики Крым не совмещает свою должность с должностью Председателя Совета министров Республики Крым – Председателю Совета министров Республики Крым, его заместителям, Аппарат Совета министров Республики Крым, Председателю Государственного Совета Республики Крым, Комитеты, комиссии Государственного Совета Республики Крым, депутатам Государственного Совета Республики Крым, руководителям органов исполнительной власти Республики Крым подписываются главным врачом или его заместителями.

IV.36. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

V. ПОРЯДОК ЗАВЕРШЕНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

5.1. После утверждения главным врачом ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы предоставляются секретарю для отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения секретарю, ответственность за них несут ответственные исполнители.

5.2. Дата направления ответа на обращение заявителю является датой окончательного его исполнения.

5.3. Секретарь, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные, обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, информирование органов власти, при необходимости, в установленные законом сроки, с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений.

5.4. В случае, если ответ заявителю необходимо направить по электронной почте, секретарь после внесения регистрационных данных, направляет скан-копию экземпляра ответа заявителю.

5.5. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

5.6. После отправки ответа заявителю и в соответствующие органы власти секретарь обеспечивает внесение в РКК и журнал соответствующей информации об исполнении.

5.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, передаются ответственным исполнителем секретарю, который формирует их в дела и хранит, в соответствии с номенклатурой дел.

5.9. Заявитель, по письменному заявлению, имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

6.1. Главным врачом, заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений Учреждения проводится личный прием граждан в служебных кабинетах по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения.

6.2. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения, осуществляется главным врачом, заместителями главного врача в соответствии с графиком личного приема, утвержденным главным врачом.

6.3. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения, руководителями структурных подразделений, специалистами Учреждения проводится в день обращения граждан, в течение рабочего дня, без предварительной записи.

6.4. Предварительная запись на личный прием главного врача осуществляется по телефонам приемной главного врача и заместителей главного врача, указанных на официальном сайте Учреждения и информационных стендах в установленных местах.

6.5. Предварительная запись на личный прием к главному врачу осуществляется секретарем. В ходе предварительной записи у гражданина уточняются мотивы обращения и содержание вопроса. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме.

6.6. В случае отсутствия должностного лица Учреждения, в день, назначенный для проведения личного приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер (командировка, болезнь, отпуск), гражданин направляется к другому компетентному должностному лицу Учреждения.

6.7. Личный прием осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются во внеочередном порядке (инвалиды I и II групп, инвалиды Великой Отечественной войны; участники ВОВ, участники гражданской войны; герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии на ЧАЭС и подобных объектах (Семипалатинск, Маяк и др.);

6.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.9. Результаты приема заносятся в карточку личного приема. Карточки личного приема в письменной форме заполняются должностными лицами, осуществляющими личный прием.

6.10. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:

- Дата личного приема.
- Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.
- При необходимости - почтовый адрес для направления письменного ответа.
- Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего личный прием.
- Содержание обращения в устной форме на личном приеме.
- Информация о результатах личного приема.
- Регистрационный номер и дата письменного обращения, полученного в ходе личного приема, а также организационное решение о порядке его рассмотрения.
- Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются секретарю в приемную главного врача.

6.11. При проведении личного приема граждан должностное лицо Учреждения вправе привлекать специалистов и работников Учреждения.

6.12. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

6.13. В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личном приеме, необходимо проведение дополнительных мероприятий, руководителем выносятся резолюции в карточке личного приема гражданина с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя из числа должностных лиц Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения по существу.

6.14. По итогам личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах по его обращению.

6.15. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

6.16. Принятое в ходе личного приема письменное обращение регистрируется секретарем в приемной главного врача, учитывается и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением. Его регистрационный номер и дата вписываются в графу "Сведения о результатах приема" карточки личного приема гражданина.

6.17. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При этом в карточке личного приема граждан необходимо сделать отметку "разъяснено".

6.18. В соответствии с частью 6 статьи 13 Закона в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

6.19. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием граждан не допускаются.

6.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Если посетитель совершает в помещении, в котором осуществляется прием граждан, действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее прием, немедленно вызывает сотрудников полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

6.21. Все карточки личного приема граждан направляются секретарю в приемную главного врача для осуществления регистрации и направления ответственному исполнителю в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, после текущего контроля и анализа главного врача.

6.22. Карточки личного приема граждан учитываются в хронологическом порядке (сквозная нумерация). Карточка регистрируется в журнале карточек личного приема граждан в соответствии с правилами делопроизводства.

VII. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом и уполномоченным на то лицом, в соответствии с приказом о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан.

7.3. Главный врач осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.4. В ходе осуществления такого контроля лицо, уполномоченное приказом о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан, имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.5. Уполномоченное лицо еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

7.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, считаются не рассмотренными, остаются на контроле до полного рассмотрения и ответа по существу.

7.7. Уполномоченное лицо информирует главного врача о нарушении сроков исполнения ответственными исполнителями.

7.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIII. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

8.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в соответствии с номенклатурой дел у руководителя Учреждением.

8.2. Конверты после вскрытия не уничтожаются, так как почтовый штамп может являться доказательством даты получения обращения. Сам конверт сохраняется вместе с документом до конца решения вопроса и подшивается затем в дело.

8.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению (не поддающиеся прочтению, выдержанные в некорректной форме и анонимные) после процедуры регистрации подшиваются в дело с пометкой «Оставить без рассмотрения» с обоснованием принятого решения и последующим уничтожением. Исключение составляют анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, которые незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

8.4. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.5. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке копий ответов. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

8.6. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

8.7. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, по которым не принято окончательное решение, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

8.8. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на секретаря.

8.9. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в соответствии со ст. 183 Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения:

- предложения, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции - постоянно;
- личного характера – 5 лет;
- оперативного характера – 5 лет.

8.10. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

8.2. Должностным лицам, ответственным исполнителям, соисполнителям Учреждения в своей работе по обращениям граждан пользоваться положениями данного Положения.

8.3. Для обеспечения единого применения требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» использовать рекомендуемые образцы ответов по результатам рассмотрения обращений граждан.

8.4. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №2
к приказу № 351
от 10.10.2017г.

**График
приема граждан по личным вопросам
руководителями и специалистами учреждения**

Должность	Ф.И.О.	Дни и часы приема
Главный врач	Петрова Елена Александровна	Понедельник с 13-00 ч. Вторник до 16-30 ч. Пятница
Главный бухгалтер	Сысоева Елена Владимировна	В течение рабочего времени.
Заместитель главного врача по медицинской части	Гриценко Ирина Васильевна	Вторник с 12-00 ч. Пятница до 15-00 ч.
Заместитель главного врача по поликлинической работе	Паюк Елена Николаевна	Понедельник с 13-00 ч. Четверг до 16-30 ч.
Заместитель главного врача по клинико – экспертной работе	Рыбачок Оксана Александровна	Среда с 13-00 ч. Пятница до 16-30 ч.
Заместитель главного врача по техническим вопросам	Каменчук Сергей Васильевич	В течение рабочего времени.
Заместитель главного врача по ГО и МР	Гилевич Андрей Генрихович	В течение рабочего времени.
Заведующий педиатрическим отделением №1 (младшего возраста), врач - педиатр	Вигулярова Маргарита Владимировна	В рабочие дни (пн-пт) с 12-00 ч. до 15-00 ч.
Заведующий педиатрическим отделением №2 (старшего возраста), врач - педиатр	Синицкая Марина Аркадьевна	В рабочие дни (пн-пт) с 12-00 ч. до 15-00 ч.
Заведующий детским инфекционным отделением, врач - инфекционист	Смирнов Григорий Игоревич	В рабочие дни (пн-пт) с 12-00 ч. до 15-00 ч.
Заведующий педиатрическим отделением (участковая сеть), врач - педиатр	Шмуйлович Галина Романовна	В рабочие дни (пн-пт) с 11-00 ч. до 14-00 ч.
Заведующий дошкольно – школьным отделением, врач - педиатр	Петрова Эмма Ивановна	В рабочие дни (пн-пт) с 13-00 ч. до 16-00 ч.
Заведующий клинико – диагностической лабораторией, биолог	Зозуля Светлана Геннадьевна	В рабочие дни (пн-пт) с 12-00 ч. до 15-00 ч.
Главная медицинская сестра	Дерипаска Алла Владимировна	В рабочие дни (пн-пт) с 12-00 ч. до 15-00 ч.
Юрисконсульт	Кадырова Севие Репатовна	В течение рабочего времени.